

**Objectifs :**

Cette formation Force de vente vous permettra, au travers de 14 modules et quiz, de préparer au mieux la certification « Technique de vente omnicanal ».

Cette certification permet à un vendeur d'être capable de :

- Utiliser des outils numériques pour augmenter ses ventes en magasin comme à distance
- Utiliser des outils d'analyse connectés pour identifier sa cible et analyser son marché
- Rendre le client acteur de la vente et de la promotion des produits et des services

**Public concerné et prérequis :**

Tout public lié à la vente

Formation accessible aux personnes en situation de handicap.

Pour toute demande vous pouvez prendre un RDV avec le référent handicap de l'établissement au 06 02 10 54 69.

Pré-requis :

Aucun prés-requis

**Le formateur / la formatrice :**

Formateur qualifié en technique de vente

**Moyens pédagogiques et techniques :**

7 Modules comprenant des ressources de formation

7 quiz formatifs

**Matériel nécessaire au stagiaire (pour les formations en distanciel) :**

- Ordinateur, tablette ou téléphone avec connexion internet
- Casque avec micro
- Papier stylo pour prendre des notes

**Durée, effectifs :**

A définir

**Programme :**

*La compréhension basique du processus de vente*

- Quels sont les différents types de cycles de vente ?
- Vente en B2B ou B2C : modalités applicables par le vendeur et dispositions diverses
- Abordons les spécificités de la vente en B2B
- La vente en B2C : particularités
- Qu'est-ce que la règle des 4 C dans l'univers de la vente ?
- Abordons le plan de vente et les 7 étapes de la vente incontournables pour atteindre vos objectifs
- Comment intéresser vos prospects et clients avec un elevator pitch commercial ?
- Qu'est-ce que l'effet de halo ? Comment l'utiliser dans la démarche commerciale et quels sont ses avantages
- Qu'est-ce que le Customer Centric Selling ?
- Parlons de l'omnicanalité et de son impact dans l'organisation commerciale
- Quels sont les motivations et les freins à l'achat des clients ?
- Adoptez la vente attitude
- 10 conseils pour pratiquer l'écoute active
- Quelle qualité et quelles conditions pour finaliser une vente ?
- Et si, dans le business, l'empathie était la principale compétence ? A quoi sert-elle ?

*Quiz de module*

*La prospection et la découverte client :*

- Les 4 étapes indispensables de la prospection client
- 5 règles d'or pour mener sa prospection à la réussite
- 6 étapes clés pour une prospection commerciale digitale efficace
- Quelles sont les techniques de prospection commerciale efficaces ?
- La prospection commerciale par recommandation
- Phase de découverte : oubliez vos a priori !
- Besoins clients ... Pas d'erreurs d'interprétation
- L'art du Storytelling ou comment raconter une histoire qui fait vendre !
- Méthode QQQQCP : sachez utiliser les bonnes questions pour la découverte des besoins de vos clients
- Comment prospecter et vendre par téléphone ?
- Prospection commerciale : quelles sont les meilleures pratiques pour conclure une vente avec un prospect difficile ?
- Comment éveiller l'intérêt qui semble indifférent ?
- Comment réussir un plan de découverte et ainsi améliorer ses ventes ?

*Quiz de module*

### *Le marketing d'avant-vente :*

- Le bouche-à-oreille
- Les fondamentaux d'une recommandation réussie
- Découvrez nos (13) conseils pour faire de votre salon professionnel une vitrine accueillante
- Quelle stratégie marketing pour vendre en B2C : quelles sont les bonnes pratiques du moment ?
- Qu'est-ce que l'UX ?
- Les différents outils de communication
- Comprendre son environnement de vente
- Comprendre les différents supports de vente et leurs Impacts
- Comprendre Google Analytics et les reportings
- Comprendre LinkedIn et les reportings
- Construire son E-réputation sur LinkedIn
- Comment traiter les données pour améliorer le processus de vente
- Répondre aux avis positifs et négatifs de Google

### *Quiz de module*

### *Les techniques de vente :*

- Comment bien préparer son premier rendez-vous commercial ?
- Qu'est-ce que la règle des 4 x 20 pour bien débiter un entretien commercial ?
- Quelles sont les techniques de questionnement à maîtriser pour mener à bien son entretien de vente ?
- Comment reformuler ?
- Qu'est-ce qu'un bon argumentaire commercial ?
- Comment réussir sa vente en 10 étapes ?
- Quels outils pour mieux vendre ?
- 3 conseils pour doper vos ventes
- Quelles sont les meilleures techniques de vente du moment ?
- Comment mieux vendre ?
- Conclure une vente : 13 règles d'or conclure une vente
- Conclure une vente : 10 techniques qui fonctionnent !
- Techniques de vente en magasin, comment augmenter son chiffre d'affaires ?
- Quels sont les 8 freins à l'achat les plus couramment rencontrés ?
- Qu'est-ce qu'un mobile d'achat appelé aussi motivation d'achat ? Et comment décrypter les motivations d'achat de vos clients ?
- Qu'est-ce que la méthode de vente SIMAC utilisée par la force de vente de nombreux grands groupes internationaux ?
- Entrepreneurs, découvrez les 6 meilleures techniques de ventes pour vous aider à faire décoller votre business

### *Quiz de module*

**FORM'ACTION AVENIR SAS**

37 D rue Saint Sébastien 13006 MARSEILLE - N° SIRET : 892 096 629 00027

Déclaration d'activité N° 93131887013 - Préfecture de la région Provence Alpes Côte d'Azur

*La prospection téléphonique :*

- Découvrez 7 astuces pour améliorer vos ventes par téléphone
- Comment booster votre performance en télévente ?
- Comment dépasser vos propres freins et mener votre téléprospection avec succès ?
- Vendre à un client par téléphone : voici quelques astuces pour améliorer votre technique d'approche
- Téléprospection : des erreurs à éviter ? Absolument !
- Comment augmenter vos prises de rendez-vous en téléprospection ?
- Script ou guide d'entretien téléphonique : l'indispensable préparation pour une déjouer les barrières lors de vos campagnes de télémarketing
- Script téléphonique pour vos actions de prospection téléphonique : existe-t-il une méthode parfaite ?
- Nos conseils pour vous aider à réaliser des scripts d'appel efficaces pour atteindre vos objectifs

*Quiz de module*

*La négociation :*

- Quelques exemples d'argumentation et de traitement des objections fréquentes
- Négocier et défendre ses marges
- Déjouer les pièges des acheteurs dans les négociations difficiles • Comment débloquer une vente ?
- Les 5 erreurs à ne pas commettre en négociation commerciale
- 7 techniques pour réussir ses négociations commerciales
- Techniques de Closing : remportez vos deals grâce au traitement des objections de vos prospects
- Comment répondre aux objections commerciales les plus fréquemment rencontrées ?
- Comment gérer les objections clients ?

*Quiz de module*

*L'après-vente et la fidélisation :*

- Pourquoi fidéliser ses clients ?
- Pourquoi s'intéresser à la fidélisation client ?
- L'importance de la vente pour garantir la fidélité client
- Découvrez 5 conseils pour fidéliser un client
- L'écoute : clé de la relation clients
- Vendeurs : soyez au top de votre relation client
- Optimiser la gestion de son portefeuille clients

- Quelles sont les meilleures stratégies pour développer son portefeuille client ?
- Le début de la relation client ou comment bien gérer l'après-vente et la fidélisation
- Comment soigner sa relation client avec un site web ?
- Comment se différencier en temps de crise ? Quelles sont les meilleures stratégies en matière de fidélisation client ?
- Comment optimiser la gestion de votre portefeuille clients à l'heure du digital ?
- La satisfaction client, l'une des meilleures techniques de fidélisation
- Les conséquences de l'insatisfaction client
- Qu'est-ce que la relation client et comment soigner sa mise en application au sein de votre entreprise ?
- Comment enrichir une relation client à distance dans une organisation omnicanale ?
- Et si vous écoutiez vos clients mécontents ou insatisfaits ? Quelle est l'importance de cette écoute dans la fidélisation ?

*Quiz de module*

### **Modalités d'évaluation des acquis :**

Evaluation tout au long de la formation à l'aide des quiz.  
Mise en situation.

### **Sanction visée :**

À la fin de la formation, chaque apprenant recevra une "attestation de fin de formation" qui mentionne :

- La nature et la durée précise de la formation

### **Itinéraire pédagogique :**

Comme pour l'évaluation finale sous forme de test, chaque stagiaire devra répondre à des questions et réaliser des travaux se rapportant à l'ensemble des séquences réalisées.

Ces tests réalisés au cours de l'action de formation ont pour objectif de : vérifier la progression des acquis sur les stagiaires, mais aussi les mettre en conditions réelles du passage du test final.

Il convient ici de rappeler que ces évaluations partielles sont avant tout formatives et non normatives.

Par ailleurs dans ce cadre, il sera demandé aux stagiaires avec leur accord un travail individuel qui sera la base de leur projet.

### **Délais moyens pour accéder à la formation :**

A réception du devis et des documents administratifs signés, une date d'entrée en formation vous sera proposée en fonction de vos besoins dans la limite d'un mois.

Attention toutefois, les délais d'accès peuvent varier en fonction de l'action de formation :

- Inter-entreprise
- Intra-entreprise
- CPF

FORM'ACTION AVENIR

**FORM'ACTION AVENIR SAS**

37 D rue Saint Sébastien 13006 MARSEILLE - N° SIRET : 892 096 629 00027  
Déclaration d'activité N° 93131887013 - Préfecture de la région Provence Alpes Côte d'Azur